

Kundenorientierte Korrespondenz

Hintergrund und Zielsetzung

„Ihr Vorgang ist in Bearbeitung ...“

Mitarbeitern fällt es häufig schwer, einen kundenorientierten Brief zu schreiben. Dabei ist das geschriebene Wort in Brief und E-Mail das wichtigste Medium neben dem telefonischen Kontakt, um Ihre Stammkunden zu behalten oder Neukunden zu gewinnen.

Wir unterstützen Ihre Mitarbeiter dabei, ein zeitgemäßes Format und einen aktiven, serviceorientierten Schreibstil zu wählen, Bürokratismen zu vermeiden und Ihre Kunden persönlich anzusprechen. Im Service, in der Reklamation, im Vertrieb.

Ein einheitlich guter Schreibstil Ihrer Mitarbeiter unterstützt Ihr positives Firmenimage und hilft Ihnen, Kunden zu gewinnen und langfristig zu binden.

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter Ihres Unternehmens, die schriftlichen Kundenkontakt per Brief, Fax oder E-Mail haben, z.B. Call Center Agents, Sekretärinnen, Mitarbeiter aus dem Vertrieb.

Konzeption

Was brauchen Sie? Wir gehen ein kurzes oder auch längeres Stück des Weges mit Ihnen gemeinsam. Sie entscheiden, welche der Bausteine einer Qualifikation Ihrer Mitarbeiter für Sie sinnvoll sind.

Geht es um die einheitliche Neuausrichtung des Schreibstils im gesamten Unternehmen, um die Erstellung eines einheitlichen äußeren Erscheinungsbildes oder um die Schulung einer einzelnen Abteilung in den Grundlagen der modernen Korrespondenz? Soll die neue deutsche Rechtschreibung aufgefrischt werden oder sollen Textbausteine auf eine kundenorientierte Sprache hin überarbeitet werden? Zielstellungen können so individuell sein, wie es Ihr Unternehmen ist.

Neben einer professionellen Moderation mit hohem Visualisierungsanteil gestalten wir für Sie lebendige, teilnehmerorientierte Seminare mit hohem Praxisanteil in Rollenspielen, Kleingruppenarbeit und Einzel-/Paarübungen.

Bedarfsermittlung

Diagnostik gehört zu unseren Qualitätsstandards. Um Ihnen ein hochwertiges, zielgenaues Training zu gewährleisten, führen wir eine intensive Bedarfsermittlung durch.

Im Vorfeld wird konkretes Brief- und Mailmaterial auf den Ist-Stand der Schriftkultur hin analysiert und daraus der genaue Trainingsbedarf abgeleitet. Im Seminar wird mit vorhandenen Textbausteinen und aktuellen Vorgängen gearbeitet, damit die Teilnehmer an eigenen Formulierungen arbeiten können. Dies sichert einen hohen Praxisbezug.

1. Kick-Off Workshop

Bei einer komplexen Zielstellung, z.B. der unternehmensweiten Erstellung von Standards in der kundenorientierten Korrespondenz, ist ein Projekteinstieg mit einem Workshop sinnvoll. Hier werden die Ergebnisse der Bedarfsanalyse eingespeist und mit der bestehenden Unternehmensphilosophie und evtl. vorhandenen Ergebnissen aus Imagestudien verglichen. Die Teilnehmer erarbeiten Qualitätsstandards in Bezug auf die inhaltliche, grafische und stilistische Gestaltung von Briefen, Faxen und E-Mails. Auch der Grad der flexiblen bzw. standardisierten Gestaltung von E-Mails und Briefen wird erarbeitet.

2. Basistraining

In einem Basistraining wird die Grundlage für Kundenorientierung in der Korrespondenz vermittelt sowie ihre Umsetzung in Form von schriftlichen Formulierungen. Die Teilnehmer werden für die Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation sensibilisiert. In praktischen Übungen wird ein moderner Schreibstil eingeübt, z.B. die aktive, positive Sprache. Die Teilnehmer lernen einen optimalen Textaufbau und den Bezug zum Kundenanliegen herzustellen. Optional lernen sie, auf Beschwerdebriefe angemessen zu reagieren.

3. Aufbautraining/Coaching on the job

In einem anschließenden Aufbautraining oder im Coaching werden offene Fragen geklärt und aktuelle Briefentwürfe gemeinsam reflektiert.

**Wer schreibt, der bleibt –
Wer stilischer schreibt, bei dem bleibt der Kunde**

